



**Rendiconto sulla gestione dei reclami**

**Anno 2023**

## Premessa

Il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami ricevuti nel corso del 2023, è stato predisposto e pubblicato da Mediolanum Assicurazioni in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa dell'Istituto di Vigilanza per le Assicurazioni (IVASS)<sup>1</sup>.

Si evidenzia che, ai sensi del Provvedimento IVASS n. 97, i dati riportati sono comprensivi dei reclami ricevuti dal Distributore Banca Mediolanum S.p.A. e attinenti al comportamento tenuto dalla propria Rete di Vendita nei rapporti con i Clienti, sia nella fase di collocamento, sia nella fase di gestione dei prodotti della Compagnia.

## Analisi della gestione dei reclami ricevuti dalla clientela

Nel corso del 2023 sono pervenuti alla Compagnia 124 reclami, di cui 20 trasmessi dal Distributore Banca Mediolanum S.p.A.

Secondo il criterio di classificazione previsto dalla normativa in vigore, dei 124 reclami ricevuti, 123 sono risultati "trattabili" (reclami che presentavano gli elementi essenziali per la loro gestione) e 1 "non trattabile".

Nel corso del 2023 sono stati chiusi 117 reclami mentre i restanti 6 reclami, al 31 dicembre 2023, risultavano in fase di istruttoria.

Nella seguente tabella è riportato l'esito dei reclami "trattabili" pervenuti nel 2023.

Esito dei reclami trattabili	Numero	%
Respinti	102	83%
Accolti	14	11%
Transatti	1	1%
In trattazione (al 31.12.2023)	6	5%
<b>Totale</b>	<b>123</b>	<b>100%</b>

<sup>1</sup> Regolamento ISVAP (ora IVASS) n. 24 del 19 maggio 2008 e successive modifiche e integrazioni, concernente la procedura di presentazione dei reclami all'ISVAP (ora IVASS) e la procedura di gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione.

Il tempo medio di risposta ai reclami è stato pari a 29 giorni, al di sotto del termine massimo di 45 giorni previsto dalla normativa vigente.

Il numero dei reclami “trattabili” ricevuti dalla Compagnia nel 2023 risulta in aumento rispetto al numero dei reclami “trattabili” ricevuti nel 2022 (92 reclami). Tale dato risulta comunque contenuto in rapporto al numero di contratti/teste assicurate della Compagnia (incidenza pari allo 0,03%).

Conformemente alla classificazione delle macro tipologie di prodotti definita dalla normativa vigente, i reclami “trattabili” pervenuti nel 2023 risultano così distribuiti:

<i>Macro tipologia di prodotto</i>	<i>Numero</i>	<i>%</i>
<i>Malattia</i>	<i>70</i>	<i>57%</i>
<i>Incendio</i>	<i>17</i>	<i>14%</i>
<i>Infortuni</i>	<i>14</i>	<i>11%</i>
<i>R.C. Diversi</i>	<i>13</i>	<i>11%</i>
<i>Assistenza</i>	<i>5</i>	<i>4%</i>
<i>Altri danni ai beni</i>	<i>3</i>	<i>2%</i>
<i>Altri</i>	<i>1</i>	<i>1%</i>
<b>Totale</b>	<b>123</b>	<b>100%</b>

Nella seguente tabella si riporta il numero dei reclami “trattabili” ricevuti nel 2023 con riferimento alle diverse aree Aziendali<sup>2</sup> e la loro incidenza percentuale sul totale degli stessi.

<sup>2</sup> Conformemente alle indicazioni date dalla normativa vigente:

- nell'Area Amministrativa rientrano i reclami concernenti la gestione organizzativa, i tempi e le procedure di invio delle informative contrattuali e delle altre informazioni dovute, etc.;
- nell'Area Liquidativa rientrano i reclami aventi ad oggetto la condotta di Liquidatori, periti, call center, ritardi e disfunzioni liquidative e quant'altro attenga la gestione dei sinistri o la liquidazione delle prestazioni assicurative;
- nell'Area Informatica rientrano i reclami riguardanti problematiche di carattere informatico;
- nell'Area Commerciale rientrano i reclami aventi prevalentemente ad oggetto la condotta o il comportamento dell'intermediario o dell'impresa nella fase assuntiva/distributiva del prodotto. Nel merito si precisa che da novembre 2016 IVASS ha previsto che tali reclami siano gestiti direttamente dall'intermediario, ad eccezione di quelli riferiti a prodotti previdenziali, che sono gestiti dal soggetto che lo riceve (Compagnia o Distributore). Si precisa inoltre che in quest'area rientrano anche i reclami trasmessi alla Compagnia dal Distributore, ai sensi del Provvedimento n. 97 di IVASS;
- nell'Area Legale rientrano i reclami riguardanti la nota informativa precontrattuale, l'interpretazione ed applicazione di clausole del contratto di assicurazione, la loro chiarezza, comprensibilità, trasparenza.

Area Aziendale <sup>2</sup>	Numero reclami	% sul totale dei reclami
Area Liquidativa	65	53%
Area Amministrativa	35	28%
Area Commerciale	20	16%
Area Informatica	2	2%
Legale	1	1%
Totale	123	100%

Nel corso del 2023, a seguito di ulteriori lamentele, sono stati riaperti 17 reclami, di cui 16 chiusi con esito “respinto” e 1 con esito “accolto”.